# 简析秘书工作中的接待礼仪

来源：网络 作者：烟雨迷离 更新时间：2024-09-13

*接待工作是企业办公室工作系统的重要环节，接待工作水平高低能够集中反映一个企业的整体形象，能够展示出接待人员的素质和能力，同时对于推动工作开展也具有十分重要的作用。下面是范文网小编为大家搜集的简析秘书工作中的接待礼仪，供大家参考。 一、 ...*

接待工作是企业办公室工作系统的重要环节，接待工作水平高低能够集中反映一个企业的整体形象，能够展示出接待人员的素质和能力，同时对于推动工作开展也具有十分重要的作用。下面是范文网小编为大家搜集的简析秘书工作中的接待礼仪，供大家参考。

一、 接待前的准备工作

(一) 接待环境布置

1、环境布置

接待环境应该清洁、整齐、明亮、美观，没有异味。前台或会客室可摆放花束、绿色植物，表现出欢迎您的气氛，会使对方产生好感。办公桌上的文件、文具、电话等物要各归其位、摆放整齐。不常用的东西和私人物品，应该放在抽屉里固定的地方，以便用时马上能找到。

2、办公用品准备

(1)前厅。

应为客人准备座椅，让客人站着等候是不恭敬的。座椅样式应该线条简洁、色彩明快。还应配有茶几。

(2)会客室。

桌椅应摆放整齐，桌面保持清洁没有水渍、污渍。墙上可挂与环境协调的画。挂公司领导或国家领导的合影，或某次成功的大型公关活动的照片，可提高公司的可行度。桌上可放介绍公司情况的资料。另外，茶具、茶叶、饮料要准备齐全。接待一般客人可用一次性纸杯，接待重要客人还是用正规茶具为好。会客室应具良好照明及空调设备。要配备一部电话，复印机、传真机等即便不放在会客室内，也不要离得太远。

客人走后，要及时清理会客室，清洗茶具、烟灰缸，换空气，然后关好门。否则，会使下一批客人感到不受重视。

(二) 前台值班

在前台值班室，当没有客人时，秘书应做好：

1、布置接待室

2、了解上次活动安排

3、填写公司职员出入登记表

4、填写客人预约登记簿

二、 接待的基本礼仪

(一)接待客人的基本礼仪

秘书接待客人时应该注意以下几点：

1、无论接待什么样的客人，都需做到公平和礼貌，应按先来后到的原则接待每一个客人。

2、无论接待什么样的客人，都要和颜悦色、千万不能皱眉头。

3、接待客人时态度要郑重，但说话要留有余地。

4、对于有预约的客人要迅速转达他的要求，不让客人等候。

5、为避免出错，对于客人说的一些重要事项要确认一遍。

6、尽快记住客人的相貌和姓名，了解他们与本公司的关系。

7、要请客人填写接待登记簿。

8、上司没确认要见的客人，就不要让他进去。

9、在不了解对方身份时，若对方问到上司在不在甚至上司的整个工作日程安排，则不要直接回答在不在，而应尽可能地从对方那里了解一些有用信息。

10、陌生客人来访时，一定要注意听清有关他的姓名、所在公司等基本情况的介绍;根据情况的不同，对来客的意图和目的要打听清楚，但在打听时不失礼仪。

(二)介绍的礼仪

在作介绍的过程中，介绍者与被介绍者的态度要热情得体、举止大方，在整个介绍过程应面带微笑。一般情况下，介绍时，双方应当保持站立姿势，相互热情应答。

1、自我介绍

在某种场合自我介绍对秘书来说非常必要。介绍的内容以具体场合而定，公务场合除介绍自己以外还要介绍自己的职务。

2、为他人作介绍

当你要将某人介绍给别人时确认被介绍的双方哪一方更应该被尊重。按礼宾顺序应该是：向年长者引见年轻者，不论男女都是按这样的顺序作介绍;向女士引见男士，向职位高的引见职位低的人，同时连同双方的单位、职称一起简单作介绍。在人数众多的场合，如果其中没有职位、身份特殊的人在场，又是年龄相仿的人聚会，则可按照一定的次序一一介绍。为他人作介绍时，应简洁清楚，不能含糊其辞。介绍时，还可简要地提供一些情况，如双方的职业、籍贯等等，便于不相识的两人相互交谈。如果你是单独介绍两人相识，应该事先了解一下他们彼此是否都有想认识对方的愿望，免得造成不必要的尴尬。在向他人介绍某人时，不可用手指指指点点，而应有礼貌地以手掌示意。

在社交场合，国际通行的是女士优先原则，即需要把男士介绍给女士。 被介绍者正确的做法应是：如果原本是坐着，此时应站起来，走上前去，在距离对方一臂左右的距离站好，注视对方，面带微笑，待介绍以后，握手或点头致意。

3、被他人介绍

(三)握手的礼仪

1、握手的姿式。

一般地，握手的两个人手掌相握呈垂直状态，表示平等而自然的关系，这是最稳妥的握手方式。如要表示谦虚或恭敬，则可掌心向上同他人握手。而如果是伸出双手去捧接，就更是谦恭备至了。但切不可掌心向下握住对方的手，这通常是傲慢无礼的表示。握手时应伸出右手，决不能伸左手与人相握。

2、握手的顺序。

在上下级之间，应先上级伸出手后，下级才能接握;在长幼之间，应长辈先伸手后，晚辈才能接握;在男女之间，应女方先伸手后，男方才能接握。

3、握手的力度也应注意。

一般情况，相互间握下即可。如果是热烈握手，可以使劲摇晃几下，这是十分友好的表示

4、握手的时间通常以三至五秒为宜，除非关系亲近的人可以长时间握手外，一般都是握一下即可。握手时应两眼注视对方的眼睛，表示诚意。

(四)交换名片

1、名片的内容

名片分公务名片和社交名片

(1) 公务名片

公务名片的主要内容主要包括所在单位和部门、姓名、职务或职称、地址、电话等联络方式。名片上数字不宜太多，名字在名片中应该是最大的几个字，头衔不应太多。名片颜色最好为白色，显朴素、大方。

公务名片上一般不印私人电话号码。若不介意私人时间被打扰则可以印。若他人名片上没有私人电话号码，则不必问对方。

(2) 社交名片

社交名片用于社交场合。随身携带的名片应放在名片盒或名片夹，不要直接放在衣袋或钱包里，这样既不利于保存，也是对自己的不尊重。女性可把名片放在手提包里，男性可放在西服上衣内侧口袋里或公文包内。

2、交换名片礼仪

(1)递名片时机

初次见面的人在做完自我介绍或被他人介绍后，便可递交名片。告辞是递交名片也是常见。在谈话时如果提及公司地址、联系方式等内容也可递交名片。

(3) 递名片礼仪

一般来说，应是来访者、男性、身份低者先向被来访者、女性、身份高者递名片，后者应在接到名片是回赠对方自己定的名片。递交名片时应站起来(在餐桌上就免了)，以齐胸的高度递上。双手拿着名片上方，让名片上的字体正面朝向对方，以便对方接过后就能马上看清楚。如果对方也同时拿出名片，来访者、男性、身份低者应使自己的名片低于对方的名片，以示尊敬。如果对方不止一人，应按职位从高到低或按位置从近到远递上。

(4) 接名片礼仪

当别人站起来递名片时，你应该马上站起来双手接过。接收对方名片后，不可立马放进口袋，而应看清楚对方姓名、身份。如果对方的名字中某个字认不准的话，应恭维地向对方请教。拜读完后要郑重的把它放在桌上，注意不要把文件压在上面。如果在会谈，可把名片按对方座次摆在自己面前，便于名片与人对号，加深印象。如遇到自己名片正好用完，无法回赠对方时，可说明原因，表歉意，并手写姓名、地址、联络方式送给对方。

3、名片保存与整理

事后把名片名片盒或名片夹，按一定次序把名片归档。

三、日常接待要领

(一) 迎接、招待客人

接待客人要注意以下几点。

1、客人要找的负责人不在时

要明确告诉对方负责人到何处去了，以及何时回本单位。请客人留下电话、地址，明确是由客人再次来单位，还是我方负 责人到对方单位去。

2、客人到来时

我方负责人由于种种原因不能马上接见，要向客人说明等待理由与等待时间，若客人愿意等待，应该向客人提供饮料、杂志，如果可能， 应该时常为客人换饮料。

3、接待人员带领客人到达目的地，应该有正确的引导方法和引导姿势。

(1)在走廊的引导方法。

接待人员在客人二三步之前，配合步调，让客人走在内侧。

(2)在楼梯的引导方法。

当引导客人上楼时，应该让客人走在前面，接待人员走在后面，若是下楼时，应该由接待人员走在前面，客人在后面，上下楼梯时， 接待人员应该注意客人的安全。

(3)在电梯的引导方法。

引导客人乘坐电梯时，接待人员先进入电梯，等客人进入后关闭电梯门，到达时，接待人员按开的钮，让客人先走出电梯。

4、客厅里的引导方法。

当客人走入客厅，接待人员用手指示，请客人坐下，看到客人坐下后，才能行点头礼后离开。如客人错坐下座，应请客人改坐上座 (一般靠近门的一方为下座)。

(二)恭送客人

1、帮助宾客确认所携带的行李物品，帮助宾客小心提送到车上。安放好行李后，向宾客作一下交代，并施礼感谢光临和致告别语，如祝您旅途愉快，欢迎下次再来!、祝您一路平安，同时希望我们合作愉快!等。

2、帮宾客关车门时，时间要恰倒好处，不能太重，也不能太轻。太重会惊吓客人，太轻车门会关不上。还要注意不要让宾客的衣服裙裤被车门夹住。

3、车门关好后，不能马上转身就走，而应等宾客的车辆启动时，面带微笑，挥手告别，目送车子离开后才能离开。

(三)接待预约客人

在最初的问候之后，客人会做自我介绍，说出要见之人姓名，秘书首先应确定是否有预约。

(四)给上司挡驾

1、除个别极为特殊的情况外，上司在办公室时应向其请示，不要凭自己个人判断，将客人回绝，说上司不在。

2、即便是在拒绝对方时，也应该注意礼仪，说话留有余地。

(五)接待同时到访的客人

1、坚持先来后到，一视同仁原则

2、可在接待先到客人的同时，微笑着请后到客人稍等。

3、请先到客人作登记，然后问候后到客人。

4、切记以貌取人

(六)接待不速之客

1、首先问明对方来意，若对方不说，则应向其表明这是工作需要。

2、如来访客人点名要与某人员会谈，就应立即与当事人联系。但是，联系好之前，不应该给客人以肯定的答复。

3、不要当着客人的面就给当事人打电话，免得当事人拒绝接见时不好找借口。要让客人与秘书保持一定的距离，是客人听不清秘书讲话。

4、要用委婉拒绝客人

5、尽量不要让客人在前台久留。

(七)接待上门投诉的客人

1、把客人带到会见室，为客人创造一个良好的接待环境。

2、尽量满足客人的情感需求和专业需求。

(八)接待媒体记者

1、要热情配合，为其提供方便。

2、对于所要报道的内容要谨慎考虑，提供信息要实在。

3、没有把握的事情不擅自决定。

4、要注意内外有别，保守公司秘密。

秘书工作中的接待礼仪涉及的内容很广泛，需要秘书掌握好接待工作的各个流程中的礼仪工作，灵活应变，不断积累经验，提高职业素养。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找